

# 현장중심 민원처리 지원

## 1 기본 현황

### 사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 복잡 다양한 현장 생활민원을 효율적으로 처리하기 위해 민원해소자문단 구성 운영		
사업비 (당해년도)	30,150천원	[국비]	[사비]30,150천원
		기타 (예산 외) [구비]	[기타]

### 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
의회사무처	시민권익담당관	정헌기 02-2180-7880	정현영 02-2180-7881	김두영 02-2180-7882

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

## 2 예산 설명

### 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2020예산액 (A)	2021예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 29,500	(x-) 30,150	(x-) 650	(x-) 2
사무관리비	(x-) 16,000	(x-) 18,000	(x-) 2,000	(x-) 13
시책추진업무추진 비	(x-) 13,500	(x-) 12,150	(x-) △1,350	(x-) △10

### 산출근거

과목구분	2021년 예산내역
------	------------

과목구분	2021년 예산내역		
사무관리비	○ 회의참석수당 150,000원*10명*6회	=	9,000천원
	○ 심사(검토)수당 100,000*5명*12회	=	6,000천원
	○ 민원 현장조사 및 회의 관련 소모품 등 구입 30,000원*100회	=	3,000천원
시책추진업무추진비	○ 시민권익보호 업무추진 12,150,000원	=	12,150천원

### 3 사업 설명

#### □ 사업목적

- 시민권익 보호와 증진을 위한 민원상담 처리과정에 민간전문가 활용
- 민원 현장조사 분석, 제도개선 등 사후관리

#### □ 사업근거

- 제3기 민원해소 자문단 구성운영 계획(서울시의회 의장방침 339호, 2020. 12.7)

#### □ 사업내용

- 사업기간 : 2021. 1월~12월
- 자문단 구성 : 43명(외부전문가 43명)
  - 민원해소 자문단 활성화를 위해 자치구별 퇴직공무원 등 추가 위촉하여 현장 중심 민원해결 구현 및 자문Pool 확대(18명→43명)
- 추진방법 : 수시 회의(필요시)
- 주요내용
  - 시민권익 보호와 증진을 위한 민원상담 처리과정에 민간전문가 활용
  - 시민의 권리침해 등 불합리한 요인이 있는 법령정비 방안 마련
  - 민원행정시스템 개선을 위한 분석 및 정책자문

#### □ 2021년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		30,150	
시민권익보호 민원처리 등	2021.01~2021.12	18,000	민원해소자문단 회의참석수당 및 검토료 등

시민권익보호 업무추진	2021.01~2021.12	12,150	시민권익보호 업무추진
-------------	-----------------	--------	-------------

## 4 사업 효과

### □ 최근 3년 추진실적

2018년도	○ 민원해소 자문단을 활용한 자문실시 총 9회
2019년도	○ 민원해소자문단 구성 및 운영계획(2기) · 민원해소자문단 위촉및 간담회 개최 계획 ○ 민간 전문가를 활용한 자문건수 총 13회 (자문회의)
2020년도	○ 민원해소 자문단 자문건수 총 15회

### □ 향후 기대효과

- 민원처리과정에 외부 전문가를 참여시켜 민원처리 전문성 확보 및 민원서비스 질적 향상 도모

## 5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2017	(x-) 28,500	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 28,500	(x-) 28,500	(x-) 0	(x-) 0
2018	(x-) 29,500	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 29,500	(x-) 28,258	(x-) 0	(x-) 1,242
2019	(x-) 29,500	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 29,500	(x-) 29,134	(x-) 0	(x-) 366